

ABSTRAK

Penilaian kinerja merupakan hal yang penting bagi setiap perusahaan, karena kinerja dapat mencerminkan peningkatan dari waktu ke waktu berikutnya. Hal ini dilakukan agar perusahaan mampu bertahan dalam iklim dunia usaha yang kompetitif. Dewasa ini pengukuran kinerja secara finansial tidaklah cukup untuk mencerminkan kinerja perusahaan yang sesungguhnya. Pengukuran secara non finansial seperti kepuasan pelanggan, inovasi produk, pengembangan perusahaan dan pengembangan karyawan juga harus diukur untuk menentukan kinerja perusahaan.

Penelitian dilakukan di PT. Agrindo Indah Persada daerah Sumatra Utara, Kab Asahan, Kecamatan Bandar Pasir Mandoge. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja perusahaan ditinjau dari perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan, dengan menggunakan *Balanced Scorecard* (BSC), dan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh pada masing-masing perspektif dalam upaya peningkatan kinerja.

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap masing-masing perspektif setelah dilakukan perhitungan pembobotan pada setiap perspektif dimana perspektif keuangan sebesar 0,28, bisnis internal 0,26, perspektif pelanggan 0,24, pembelajaran dan pertumbuhan 0,22. Maka faktor yang paling berpengaruh dari empat perspektif yang diutamakan perusahaan adalah perspektif keuangan dengan nilai 0,28.

Kata kunci: Perspektif keuangan, Perspektif pelanggan, Perspektif bisnis internal, Pembelajaran dan pertumbuhan.

ABSTRACT

Assessment of performance is important for every company, because performance may reflect an increase in the next over time. This is done so the company can survive in a competitive business climate. These days performance measurement financially not enough to reflect the actual performance of the company. Non-financial measurements such as customer satisfaction, product innovation, company development and employee development should also be measured to determine the performance of the company.

The study was conducted at PT.AgrindoIndah Persada area of North Sumatra Utara, Kabupaten,Asahan, Kecamatan,Bandar PasirMandoge. This study aims to measure the performance of the company are reviewed from a financial perspective, customer, internal business processes, learning and growth, using the Balanced Scorecard (BSC), and to determine the factors that affect the individual's perspective in an effort to increase performance.

The factors that influence each perspective weighting in the calculation of each perspective in which the financial perspective of 0.28, internal business 0,26, customer perspective 0,24, learning and growth 0,22. Then the most influential factor of four is preferred perspective is the perspective of corporate finance with a value of 0.28.

Keywords: financial perspective, customer perspective, internal business perspective, learning and growth.